

医院实行精细化管理的实践体会 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/236/2021_2022__E5_8C_BB_E9_99_A2_E5_AE_9E_E8_c25_236054.htm 精细化管理就是企业管理者与员工决心追求管理的完美和卓越的一种理念，这种理念深深的影响着每个人在企业的各项工作中追求精益求精、尽善尽美的境界。精细化管理的落脚点是在日常工作中，只有每位员工都深刻领悟了精细化管理的精神内涵和实质，自觉养成了以精细化的思维方式分析、改进、优化每一项制度，每一个流程，每一个环节，工作才能取得实实在在的成果。下面是本人用精细化理念指导出院病人随访工作的做法和体会，整理成文，和大家交流，希望能起到抛砖引玉的作用。

一、标准的电话随访流程。如何保证随访员的随访质量和效果，如何约束随访员在随访过程中的主观随意性，真正实现随访的意义，惟有建立一套标准的电话随访流程才能实现上述目标。标准的电话随访流程详列随访员采集随访信息的先后顺序、设问项目和方法等，具体细节细化到第一句话说什么、怎样说，第二句话问什么、怎样问...，针对不同的患者类型，采取不同的沟通策略等都作了详细地规定。

二、规范的随访管理制度和表格。制度是实现精细化管理的重要保证，随访工作要有一系列规范、完善的随访管理制度和表格。随访工作是多部门参与的事情，为了界定各部门的职责，出台了《随访管理规定》；为了明确随访员的工作职责，制定了《随访人员管理办法》；为了防止出现在统计临床科室上交延伸服务记录表出现误差时责任不清的情况，制定了科室交接签字的《延伸服务记录表统计一览表》；为了动态

掌握随访员的随访情况，制定了《随访情况日报表》和《随访情况月报表》；为了将患者咨询的问题落到实处并有据可查，制定了《患者咨询问题处理记录单》；对于术后及慢性病康复患者都要多次随访，制定了《术后及慢性病康复患者跟踪随访记录单》；针对在随访过程中，患者着重提出表扬和批评的医务人员，制定了《客户表扬（投诉）医务人员记录表》；针对患者反馈的意见和提出的合理化建议，便于临床科室有针对性地整改，制定了《随访情况反馈表》。

三、随访报告的数字化。一切让数字说话，一切可以量化的东西都应该去量化是随访报告的特点，这正是精细化管理的要求。反映临床科室交表情况的有交表率；反映临床科室书写记录表质量的有有效表率；反映随访员随访情况的有随访率；反映影响随访率高低的因素指标有无号码率、号码有误率、拨打三次以上无人接听率；反映患者对临床科室满意程度的有满意率等。通过各种统计指标，全面反映随访工作的整体情况，让随访工作做得尽量完美。

四、严密的考核办法。好的制度和标准，赢在执行。为了强化随访工作的执行力，详细制定了针对临床科室的考核办法和针对随访员的绩效考核办法，为了将考核办法落到实处，具体采取了以下3种监督办法：（1）按5%的抽样率对随访员的随访情况进行抽样核查，抽样核查的内容包括：是否真实随访、随访员留给接受随访人的印象如何、是否有因随访员的不当随访引起患者不满的情况、患者提出问题随访员解答是否令患者满意等；（2）不定时对随访员采取突击考查，要求随访员复述电话随访流程、背诵电话规范用语，通过强化记忆达到熟练掌握业务的目的；（3）每周检查随访员对出院患者及患者家属的随访情

况。能够随访的，检查延伸服务记录表上是否详细、准确、客观地记录患者反馈的信息；如不能电话随访，要注明原因，是因为无联系号码？号码有误？还是拨打三次以上无人接听？如果是拨打三次以上无人接听，每次都要注明拨打的时间是几日几时几分，保留电话记录,以备核实。在企业的管理中，对细节的追求是永无止境的。我院的出院病人随访工作还有很多事情要做，形式和内容还都要持续改进，不断创新，我相信，坚持用精细化的思维方法来指导此项工作，一定能够取得更加优异的成绩。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com